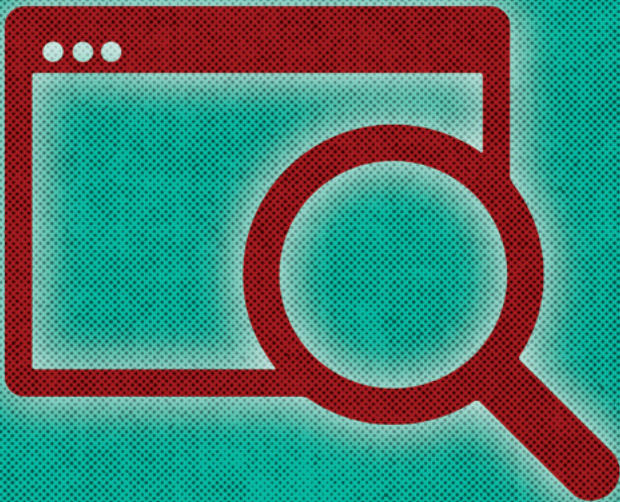


1. Horváth Tamás

Információszerzés az internetről

»» *Don't confuse your Google search with my medical degree.*

- *interneten terjedő mém*



Az internet szélesre tárta a betegfelvilágosítás kapuit, ami óriási előrelépés és lehetőség a betegellátásban. Ugyanakkor a helyzet árnyalt. 2015-ben például másodvéleményért keresett fel egy beteg kétoldali, kifehélyesedő nyaki nyirokcsomó áttéteket adó, IV-es stádiumú, gyógyíthatatlan nyelvgyökrák kapcsán. Kiderült, hogy bő fél évvel azelőtt, az akkor még III-as stádiumú betegségére gyógyító célú kemoterápiát, valamint sugárterápiás kezelést javasolt a területileg illetékes onkoteam. Mivel ő azonban – sajnálatos módon – egy sarklatán weboldalán azt olvasta, hogy a rák minden esetben kizárólag lelki problémákra vezethető vissza, és csak azt kell megoldani, az onkológiai betegség pedig ezáltal majd magától megszűnik, ezért a sugárkezelés helyett, a weboldal csaló szerzőjéhez kezdett lelki gyakorlatokra járni. Mikor kiderült a téves út, már túl késő volt. Ő az életével fizetett azért, mert hitt a hiteltelen forrásból származó, pénz kicsalására épülő, rossz információnak. Hasonlóan tragikusan végződött annak a több száz iráni embernek a története is, akik egy helyi, neten terjedő hiedelmet készpénznek véve elhitték, hogy metil-alkohol ivásával megelőzhető a COVID-19 fertőzés, ezért alkoholmérgezést kaptak .



Miről lesz szó?

„Amit nem tudsz megakadályozni, annak állj az élére.”

Ebben a fejezetben az internetes információkeresés kérdéseiről lesz szó, ami megkerülhetetlen alapeleme a digitalizálódó egészségügynek. Mik az előnyei és a hátrányai a betegek online (ön)felvilágosításának? Milyen jellegű problémákkal kell megküzdeni? Érdemes-e pácienseinknek cikkeket, honlapokat ajánlanunk? Milyen egy hiteles egészségügyi weboldal?

Miért fontos beszélnünk az internetes információkeresésről?

Egészségügyi kérdésekben a betegek elsődleges információforrása ma már egyértelműen az internet. Az e-mail használat és az online vásárlások után a harmadik legnépszerűbb internetes aktivitás az egészséggel-betegséggel kapcsolatos információk keresése és olvasása. A páciensek leginkább konkrét tünetre vagy betegségre, orvosi beavatkozásra, illetve gyógyszerre, vitaminokra és táplálkozással kapcsolatos témákra keresnek rá. Ráadásul a betegek passzív információbefogadókból egyre inkább aktív szereplőkké válnak, akik

nemcsak információt keresnek, hanem betegközösségekben osztják meg tapasztalataikat, online fórumokon kérdeznak és/vagy blogot írnak.

A társadalom különböző csoportjaiban – nem, kor, iskolázottság, jövedelem mentén – különbségek figyelhetőek meg az internetes információkeresésben és -szerzésben is. A nők, a fiatalok és a magasan iskolázottak azok, akik leginkább kihasználják az internetes információszerzés lehetőségeit, emellett ezt az attitűdöt a lakóhely és a foglalkozás is befolyásolja. Az interneten információt keresők közel fele nem is magának, hanem családtagjának keres egészséggel kapcsolatos tartalmakat. Kiemelendő továbbá, hogy a betegek sok esetben már az első orvos-beteg találkozás előtt az internethez fordulnak.

„Dr. Google” akár segíthet is a kisebb problémák „házi megoldásában”. A megfelelő előzetes tájékoztatás lerövidítheti, hatékonyabbá teheti az orvos-beteg találkozást, leegyszerűsítheti a betegfelvilágosítást, felgyorsíthatja a gyógyítás folyamatát, javíthatja a kooperációt

. Ugyanakkor a gyakorlatban az online egészségügyi (ön)felvilágosítás nem ennyire nyilvánvalóan hasznos, és nagyon sok rizikót hordoz magában. A világhálón hatalmas mennyiségű, egészséggel kapcsolatos információ érhető el, azonban az imponáló mennyiség – a publikálás szabályozatlansága miatt – komoly minőségi kérdéseket is felvet. Ráadásul itt az egészség a tét, rosszabb esetben akár

élet-halál kérdése is lehet az információ minősége, és mindez mélyen érinti az egészségügybe vetett bizalom szintjét is.

TUDTA?

A COVID-19 járvány kapcsán sokat használt kifejezéssé vált – a „pandémia” szó mintájára – az infodémia (infodemic), amely a fals információk gyors és széleskörű terjedését jelenti.



Mit jelent mindez a mindennapi gyakorlatban?

A betegek aktív online ismeretszerzése erőteljesen befolyásolja az orvos-beteg találkozások alakulását. A páciensek egyre gyakrabban már eleve úgy érkeznek a vizsgálatra, hogy – a problémájukkal kapcsolatos, netről szerzett információk alapján – előzetes véleményt alakítottak ki betegségükről, a kezelés lehetséges módjairól, gyógyulási esélyeikről. Ha a páciens orvosával meg tudja vitatni az interneten talált információkat, akkor erőteljesebb együttműködést, hatékonyabb ellátást, az orvos ajánlásainak pontosabb betartását lehet elérni nála. Ezért a vizsgálat, sőt akár már az anamnéziszfelvétel során érdemes rákérdezni arra, hogy a páciens utánanézett-e a panaszainak az interneten, és ha igen, akkor milyen következtetéseket vont le az ott olvasottakból.

Megnehezíti a dolgunkat, ha a beteg a vizsgálat előtt téves információval szerelkezett fel a panaszait illetően. Ha ez kiderül, akkor el kell magyaráznunk, hogy mi a félreértés alapja. A tévhitek eloszlása, az előzetesen olvasott, alacsony, vagy sokszor inkább mérhetetlen evidenciájú információ helyes értelmezése megnyújtja a vizsgálati időt, és az orvoslásba vetett bizalmat újra fel kell építeni. A téves információk, a „legrosszabb forgatókönyv/ diagnózis” feltételezése a betegek részéről, ill. a jelensége bonyolíthatja a hatékony együttműködést.

TUDTA?

A cyberchondria a cyber + hipochondria szavakból az utóbbi években kialakult fogalom. Azt a jelenséget jelöli, amikor az egészségük miatt súlyosan szorongó személyek rendszeresen látogatják az egészségügyi weboldalakat, az ott talált bőséges ismeretanyag pedig csak fokozza szorongásukat, hiszen rájönnek arra, hogy a magukon észlelt „tünet” sokkal többféle és sokkal súlyosabb betegséget is jelezhet, mint korábban hitték.



Mindemellett az online felületek jóval több felvilágosító információt biztosítanak, mint amennyi ismeret átadása egy orvos-beteg találkozásba belefér. Tehát ha egy beteg a vizsgálat előtt még nem nézett utána a panaszainak, viszont nyitott az online tájékozódás irányába, akkor megfelelő tartalom ajánlási stratégiával jelentősen meg tudjuk könnyíteni a betegek további vezetését. A jó online információk segíthetik a betegeket a döntéshozatalban és a kontrollézés növelésével csökkenthetik a betegséghez és a tünetekhez kapcsolódó aggodalmakat, szorongást. Mindez pedig kedvező irányba mozdíthatja el a gyógyulást.

Potenciális problémák az online egészségügyi információval

Számos, jól definiálható oka van annak, hogy a betegek nem megfelelő, akár kifejezetten káros tartalmakat olvashatnak a neten (5):

- 1. Szakmai színvonal:** az online elérhető információ szakmai színvonala rendkívül egyenetlen. Az interneten bárki leírhat bármilyen egészségügyi jellegű információt, tanácsot megfelelő ismeretek, egészségügyi végzettség nélkül. Ezért az ott leírtak nagyon sokszor nem megbízhatóak, a tudományos megalapozottságuk hiányos. Sőt, sokszor kártékonyak, kifejezetten szembenemennek a tudományos bizonyítékokkal, hatékony orvosi gyakorlatokkal. Ráadásul a tartalmak szakmai szűrése két fő ok miatt nem megoldható:
 - Ma már olyan mennyiségű egészségügyi tartalom található az interneten, hogy csak a magyar nyelvű weben több száz magasan kvalifikált szakorvos főállású munkájára lenne szükség ahhoz, hogy átnézzék, értékeljék, monitorozzák, szűrjék az oldalakat.
 - Ha lenne is elég szakember a feladatra, akkor is csak szubjektív értékelésre lenne lehetőség. Kevés a hivatalos, érvé-

nyes magyar szakmai ajánlás, és a betegségek egy részében nemzetközi szinten sem állnak rendelkezésre magas evidenciaszintű megállapítások. Objektíven csak a konszenzusos ajánlásokhoz mérve lehetne értékelni az online információforrásokat.

- 2. Értelmezhetőség:** nem csak a szakmai színvonal egyenetlen, hanem a weboldalak értelmezhetősége, olvashatósága is, ami jellemzően nincs összhangban a betegek egészségértésével.
- 3. Üzleti befolyásoltság:** minél krónikusabb az a betegség vagy panasz, amire a beteg rákeres a neten, annál nagyobb az esélye annak, hogy az ezzel foglalkozó weblapok üzleti alapon működnek, el akarnak adni valamit a betegnek.
- 4. Használhatóság:** korábban már kimutatták, hogy a betegek számára fontosabb egy weboldal felhasználóbarát mivolta, mint az ott található szövegek szerzőjének kiléte, végzettsége, az adott egészségügyi témához való hozzáértése. Ezt használja ki számos olyan cég, amely nem megfelelően bizonyított hatékonyságú egészségügyi eljárást, terméket reklámoz. Kifejezetten a felhasználók igényeire szabott weboldalaik sok esetben vonzóbbnak bizonyulnak, mint a bizonyítékokon alapuló orvoslást szem előtt tartó, jellemzően nem haszonszerzésre törekvő, szakmailag jobb, viszont jóval kevésbé felhasználóbarát oldalak.
- 5. Korosztályos problémák:** az idősebb páciensek kevésbé kritikusak a megbízhatóságot illetően, érdemes tehát erre a korcsoportra kiemelten figyelni.

- 6. Bizalmi válság az egészségügyben:** az internet demokratikus működése kapcsán a tudományos bizonyítékokkal szemben szkeptikusok, az egészségügyben csalódottak is teret nyernek. Sőt, ezen csoportok kommunikációs potenciálja a méretükhöz képest kifejezetten szignifikáns. Ráadásul az olyan váratlan események, melyek az egészségügyet is kihívás elé állítják, még inkább megerősítik ezen csoportok hangját. Például a COVID-19 járvány kapcsán az oltásellenes Facebook-csoportok tagsága nagyságrendileg elérte az oltásokat propagálókét.

Hogyan tudunk segíteni a betegeknek?

Ha kiderül, hogy a beteg már utánanézett a neten a panaszának, akkor jobb a pozitív megerősítés, mint a dorgálás. Az, hogy a páciens érdeklő, hogy mi lehet a baja, hogy szeretne tájékozódni, aktívan bekapcsolódni a kezelésbe – segítve ezzel az orvosi munkát – alapvetően pozitív jelenség.

A betegek nagy része szívesen olvasna az orvos által ajánlott tartalmakat, ezért hasznos, ha általunk megbízhatónak, hasznosnak gondolt cikkeket tudunk kínálni a betegeknek. Figyelembe kell venni a beteg feltételezhető egészségműveltségét, és a digitális írástudását. Sok esetben a YouTube videók haszno-

sabbak lehetnek, mint a weboldalak. Ha e-mail-kapcsolatban állunk a beteggel, közvetlenül is küldhetünk neki felvilágosító anyagokat, amik kifejezetten hasznosak lehetnek egy műtétre való felkészülésnél, vagy krónikus panaszok gondozásánál.

Hogyan ajánljunk weboldalakat a páciensek számára?

Érdemes felhívni a betegek figyelmét, hogy számos szempont, indikátor segíthet eldönteni, hogy az adott weboldalon leírtak milyen minőségűek, mennyire megbízhatóak. Ezeket összességében hitelességi jegyeknek hívjuk, és bár konkrét szakmai minősítésre nem alkalmasak (feljebb írtuk, hogy az lehetetlen küldetés), de a legmegbízhatatlanabb források kiszűrésén ezzel jelentősen javítani lehet.

Az egyik legpatinásabb orvosi lap, a *Journal of the American Medical Association* (JAMA) szerkesztősége már 1997-ben össze-szedte, hogy mik a hiteles egészségügyi weboldalak legfontosabb jegyei, ezeket *JAMA benchmark*oknak (JAMA-mércék) hívjuk. Hasonló szempontokra épül az angol nyelvű weben egyfajta tanúsítványt is nyújtó, a svájci székhelyű Health on the Net alapítvány HONcode elnevezésű minősítési rendszere. Mivel a HONcode a magyar népesség körében lényegében ismeretlen, ráadásul pár éve fizetőssé is vált, létrehoztunk egy magyar nyelvű és ingyenes hitele-

sítő rendszert, amit EgészségKommandónak (www.e-kommando.hu) neveztünk el.

TUDTA?

Az EgészségKommandó egy egészségügyi weboldalakat hitelesítő, ingyenes és magyar nyelvű kezdeményezés, amely tanúsítvánnyal jelzi, ha egy

A HONcode és az EgészségKommandó nem hatóságként, hanem magánkezdeményezésként működik, emiatt például nem szabhat ki bírságot a megtévesztő tartalmú weboldalak üzemeltetőire, továbbá a helytelen információk kiigazítását sem írhatja elő. A szakmai hitelesítés elsődleges célja az, hogy az olvasók és felhasználók tájékoztatása révén a weboldalak működtetőit közvetett módon késztesse körültekintőbb, felelősebb magatartásra. A tapasztalatok azt bizonyítják, hogy a hitelesség általában együtt jár a szakmaisággal; így például a HONcode esetében már számos vizsgálat igazolta azt, hogy a hitelesített oldalak jellemzően szakmailag is megbízhatóbbak. A szakmaiságot úgy vizsgálják, hogy egy-egy adott betegség (pl. depresszió, Perthes-kór) konszenzusos szakmai ajánlásából a terület elismert szakorvosai egy tételes kivonatot készítenek, ennek alapján – az adott betegséggel kapcsolatos kulcsszavak használatával – keresést folytatnak le az interneten, majd megvizsgálják és az ajánlásból készített kivonattal alapján pontozzák a felbukkanó oldalakat.

Ezek a vizsgálatok azt állapították meg, hogy a HONcode

tanúsítvánnyal rendelkező weboldalak jellemzően magasabb szakmai pontszámot kapnak. Mindez azt jelenti, hogy bár önmagában a hitelesség nem jelent megkérdőjelezhetetlen biztosítékot, a hitelességi szempontokat jobban szem előtt tartó oldalakon mégis nagyobb eséllyel lehet szakmailag is megfelelő információt találni.

Ha gyorsan szeretnénk ellenőrizni:



Mi a honlap célja? Sokoldalú betegtájékoztató vagy egy termék reklámozása?



Ki írta a cikket? Van-e szakmai lektor? Egészségügyi szakemberek vagy laikusok, ismert egészségügyi intézmény-e a forrás?



Vannak-e kereszthivatkozások, amelyekkel validálják az információkat? Konkrét kutatási adatok vagy statisztikák?



Mennyire frissek és ellenőrizhetőek ezek a források? Tudományos publikációkon vagy személyes véleményen alapulnak, mikor keletkeztek?

Ha mi magunk szeretnénk publikálni, cikkeket írni

Ha nem vagyunk elégedettek a rendelkezésre álló online forrásokkal, mi magunk is írhatunk cikkeket. Számos nagy, magyar nyelvű egészségügyi portál tárt karokkal várja azokat az orvosokat és egészségügyi dolgozókat, akik a szakterületüket érintő témákban betegfelvilágosító cikkeket írnának.

Aki pedig hajlandó kicsit több energiát befektetni ebbe, saját weboldalt is létrehozhat. Ennek ma már minimális a költsége, és honlapsablonok (wordpress, joomla, stb.) segítségével, különösebb technológiai háttértudás nélkül bárki saját, személyre szabott szakmai felületet, kvázi digitális névjegykártyát hozhat létre, ahol egyszerűen tud publikálni.

Ha saját webes felületen kívánunk cikkeket megjelentetni

- Célszerű egyszerű, felhasználóbarát honlapot készíteni, ahol a legfontosabb információk elérhetőek (hol, hogyan, milyen problémával kereshetnek minket). Fontos, hogy a webhelyek pozitív felhasználói élményhez vezessenek, mert így nagyobb valószínűséggel ragadja meg és köti le az olvasók figyelmét.

- Már ma jóval többen használják internetezésre okoskészülékeiket, mint az asztali számítógépeket vagy laptopokat. A felmérések azt mutatják, hogy a keresések közel 70%-a mobiltelefonról történik, így mobilra optimalizált, ott is jól olvasható/használható, elsősorban ún. reszponzív weboldalt érdemes létrehozni. [Ezen a linken](#) egyszerűen ellenőrizhetjük, hogy weboldalunk mobilbarát kialakítású-e.
- Az oldalunkon található szövegek jó kulcsszóválasztása, a megfelelő szavak, szövegek kiemelése, és a weboldalunk sebessége fontos kérdések. Ezek a keresők (Google, Yahoo, stb.) számára rangsorolási szempontok, amik lényegében azt jelentik, hogy a jobban kiemelt kulcsszavakkal operáló, gyorsabb webhelyek nagyobb eséllyel kerülnek jobb találati pozícióba a keresőkben. Ez a keresőoptimalizálás (*Search Engine Optimisation* - SEO).
- Ha van saját honlapunk, de nincs kapacitásunk a szakterületünk minden témájában cikket publikálni, akkor az oldalunkon a szakterületünkhöz tartozó legfontosabb és általunk legjobbnak tartott tartalmakat, cikket linkek formájában összegyűjthetjük. Így szakmailag hiteles felvilágosító cikket, oldalakat tudunk ajánlani a betegeknek.
- Érdemes további specialisták, kollégák digitális elérhetőségét is összegyűjteni és készenlétben tartani – ezeket, ha szükséges, ajánlhatjuk betegeinknek (számos vizsgálat azt mutatja, hogy az orvos-beteg találkozások közel felében szükség lehet kollégák, intézmények ajánlására).

Összefoglalásul

- Adjon lehetőséget a páciensnek, hogy megossza Önnel, amit talált az interneten!
- Tájékoztassa a beteget, hogy mely weboldalak tartalmazzák a releváns és könnyen érthető információkat.
- Kezelje az esetleges félreértéseket. Tájékoztassa páciensét, ha nincs elég ideje a beszélgetésre, és esetleg ütemezzen be egy újabb találkozót.
- Segítse, hogy a beteg irányítottan keresse az információkat! Használjon poszttereket, szórólapokat a leggyakoribb indikációkra és terápiákra mutató QR-kódokkal vagy rövid URL-ekkel, ezekkel pontosan és könnyen érthetően vezetheti a betegeket a megbízható weboldalakra.
- Készítsen saját weboldalt: a szakterületéhez tartozó legfontosabb és legjobbnak tartott tartalmakat, cikket linkek formájában összegyűjthetjük. Így szakmailag hiteles felvilágosító cikket, oldalakat tudunk ajánlani a betegeknek.

(A fenti felsorolás forrása: <http://www.mykulzer.hu/hirek/dr-google-rendel-hogyan-kezeljuk-az-informalt-pacienst/>)

Kvízkérdések

Ön szerint a magyar magánellátást igénybe vevő betegek hány százaléka keresett már legalább egyszer egészségügyi információt az interneten?

- A: 64,3 %
- B: 86,2 %
- C: 98,6 %

Ön szerint 2020 májusában hány találatot adott a Google a „magas vérnyomás kezelése” kifejezésre?

- A: 25.000
- B: 210.000
- C: 560.000
- D: 1.350.000

Ön szerint hány különböző módon lehet vizsgálni az egészségügyi weboldalak minőségét (kritériumok, paraméterek, indikátorok, stb. segítségével)?

- A: <15
- B: 15-30
- C: >30

Továbbgondolandó kérdések:

- Ön szerint milyen kommunikációs csatorná(k)on lehet hatékonyan felvenni a harcot az egészségügyi dezinformáció ellen?
- Ön szerint melyek a leghatékonyabb fegyverek az egészségügyi félinformációk, álhírek, pletykák és kamuinformációk ellen?
- Milyen angol és magyar nyelvű weboldalakat ajánlana betegeinek?